1
上海外服控股集团股份有限公司
舆情管理制度
第一章总则
第一条为

2
能部门负责人组成。
第七条舆情工作组是公司应对各类舆情处理工作的领导机构，统一领导公
司舆情管理工作，就相关工作做出决策和部署，根据需要研究决定公司对外发布
的相关信息，主要工作职责包括：
（一）决定启动和终止舆情处理工作的相关事宜；
（二）评估舆情信息对公司可能造成的影响以及波及范围，拟定舆情处理方
案；
（三）协调和组织舆情处理过程中的对外宣传报道工作；
（四）协调和组织舆情处理过程中与主管部门、监管部门的汇报沟通；
（五）舆情处理过程中的其他事项。
第八条公司办公室和董事会办公室负责舆情信息采集和上报工作，并根据
舆情工作组的要求做出相应的响应及处理。
（一）办公室负责媒体信息的日常管理，及时收集、分析、核对对公司有重
大影响的舆情。
（二）董事会办公室负责跟踪公司股价变动情况。
办公室和董事会办公室根据舆情信息和股价变动，研判和评估相关风险，并
将相关信息和处理情况第一时间上报董事会秘书。
第九条公司其他职能部门和各企业，配合舆情信息采集相关工作，负责监
控、收集、整理与本部门或者本企业相关的报道信息。
第十条公司各职能部门及各企业报告舆情信息应当做到及时、客观、真实，
不得迟报、谎报、瞒报、漏报。第三章舆情信息的处理原则及措施
第十一条公司舆情信息主要分为重大舆情和一般舆情两类。

3
（一）重大舆情：指传播范围较广，严重影响公司公众形象或者正常经营活
动，致使公司已经或者可能遭受损失，已经或者可能造成公司股票及其衍生品交
易价格变动的舆情。
（二）一般舆情：指除重大舆情之外的其他舆情。
第十二条舆情信息的处理原则：
（一）快速反应原则：公司应保持对舆情信息的敏感度，发生舆情后应快速
反应、迅速行动，及时制定相应的舆情应对方案。
（二）真诚沟通原则：公司在处理舆情过程中，应按照相关规定，及时协调
和组织对外信息披露工作，回应和澄清舆情信息。同时保持与媒体的真诚沟通，
在不违反信息披露规定的情形下，真诚解答媒体的疑问，消除疑虑，以避免在信
息不透明的情况下引发不必要的猜测和谣传。
（三）主动承担原则：公司在处理舆情过程中，应坚持主动承担的态度，及
时核查相关信息，积极配合做好相关事宜，维护公司形象，维护公司和全体股东
的利益。
第十三条舆情信息的报告流程：
（一）公司相关职能部门负责人及各企业负责人，在知悉各类舆情信息后应
及时报告公司分管领导及董事会秘书，不得以任何理由无故拖延。
（二）如为一般舆情，公司董事会秘书应向舆情工作组报告；如为重大舆情，
除向舆情工作组报告外，必要时向上级主管部门、监管部门报告；对于相关信息
需要进一步调查核实后才能确定的，也必须积极推进，舆情工作组应第一时间作
出应急反应。
第十四条一般舆情由舆情工作组根据舆情的具体情况灵活处置。
第十五条发生重大舆情时，舆情工作组组长应视情况召集舆情工作组会议，
就应对重大舆情作出决策和部署，并及时向公司董事会报告。公司办公室同步开
展实时监控，密切关注舆情变化。舆情工作组应迅速调查、了解事件真实情况，
根据情况采取多种措施控制传播范围，主要处理措施包括但不限于：

4
（一）及时与刊发媒体沟通情况，防止事态进一步发酵。
（二）加强与投资者沟通，做好投资者的咨询、来访工作。充分发挥投资者
关系互动平台的作用，保证各类沟通渠道的畅通，及时发声，向投资者传达公司
处理舆情信息的进展和结果等信息。做好疏导化解工作，使市场充分了解情况，
减少误读误判，防止热点扩大。
（三）根据需要通过公司官网等渠道进行澄清。在舆情信息可能或者已经对
公司股票及其衍生品交易价格造成较大影响时，公司应当及时按照上海证券交易
所相关规定发布澄清公告。
（四）对编造、传播公司虚假信息或者误导性信息的媒体、个人或者机构，
必要时采取发送《律师函》、诉讼等措施制止相关侵权行为，维护公司和投资者
的合法权益。第四章责任追究
第十六条公司内部有关部门及相关知情人员应对前述舆情所涉公司信息
负有保密义务，在该类信息依法披露之前，不得私自对外公开或者泄露，不得利
用该类信息进行内幕交易。如有违反保密义务的行为发生，公司将视情节轻重，
对责任人给予相应的处分，构成犯罪的，将依法追究其法律责任。
第十七条公司信息知情人、聘请的顾问、中介机构工作人员应遵守保密义
务，不得擅自披露公司信息，如由此致使公司遭受媒体质疑，损害公司商业信誉，
或者导致公司股票及其衍生品交易价格变动，给公司造成损失的，公司将根据具
体情形保留追究其法律责任的权利。
第十八条相关媒体编造、传播公司虚假信息或者误导性信息，对公司公众
形象造成恶劣影响或者使公司遭受损失的，公司将根据具体情形保留追究其法律
责任的权利。第五章附则
第十九条本制度自董事会审议通过之日起生效及实施，公司原《舆情管理
制度》同时废止。

5
第二十条本制度未尽事宜，按国家有关法律、法规和《公司章程》的规定
执行；本制度如与国家日后颁布的法律、法规或者经合法程序修改后的《公司章
程》相抵触时，按国家有关法律、法规和《公司章程》的规定执行，修订后报董
事会审议通过。
第二十一条本制度由公司董事会负责解释及修订。